

LAPORAN ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA



TAHUN AKADEMIK 2025/2026

Laporan Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Matematika Fakultas MIPA USU
Tahun 2025/2026 disusun dalam 8 Bab sebagai berikut:

KATA PENGANTAR

- BAB 1 : PENDAHULUAN
- BAB 2 : METODE PELAKSANAAN SURVEI
- BAB 3 : HASIL ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2025/2026
- BAB 4 : ANALISIS SETIAP INDIKATOR KEPUASAN
- BAB 5 : PEMERINGKATAN INDIKATOR KEPUASAN MAHASISWA TAHUN
2025/2026
- BAB 6 : EVALUASI HASIL SURVEI
- BAB 7 : RENCANA TINDAK LANJUT
- BAB 8 : KESIMPULAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, Laporan Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Matematika Fakultas MIPA Universitas Sumatera Utara Tahun Akademik 2025/2026 telah berhasil diselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya program studi dalam melaksanakan sistem penjaminan mutu internal secara berkelanjutan. Survei kepuasan mahasiswa merupakan instrumen penting untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh program studi telah memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa, baik dalam aspek akademik maupun layanan pendukung.

Kami menyadari bahwa keberhasilan pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas MIPA USU beserta jajaran pimpinan fakultas yang telah memberikan arahan dan dukungan kebijakan.
2. Ketua Program Studi S1 Matematika beserta seluruh dosen yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei.
3. Tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi S1 Matematika yang telah membantu kelancaran proses survei.
4. Seluruh mahasiswa Program Studi S1 Matematika yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam survei kepuasan ini.
5. Tim pelaksana survei yang telah bekerja keras dalam pengumpulan, pengolahan, dan analisis data.

Laporan ini disusun dalam 8 bab yang mencakup pendahuluan, metode pelaksanaan survei, hasil analisis kepuasan mahasiswa, analisis setiap indikator kepuasan, pemeringkatan indikator, evaluasi hasil survei, rencana tindak lanjut, dan kesimpulan. Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa serta menjadi dasar bagi program studi dalam merumuskan kebijakan perbaikan dan peningkatan mutu layanan ke depan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan untuk penyempurnaan laporan dan pelaksanaan survei di masa mendatang. Semoga hasil analisis ini dapat memberikan

manfaat bagi pengembangan Program Studi S1 Matematika Fakultas MIPA USU menuju layanan pendidikan yang semakin berkualitas.

Medan, 15 Desember 2025

Ketua Prodi



Dr. Mardiningsih, M. Si.
NIP 196304051988112001

BAB 1

PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi. Pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan untuk mengetahui tingkat penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi, baik dalam aspek akademik maupun layanan pendukung.

Survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2025/2026 dilaksanakan sebagai bagian dari evaluasi mutu berkelanjutan. Hasil survei memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan yang telah diberikan serta menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan kualitas layanan pada periode berikutnya.

Pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan melalui beberapa dimensi pelayanan, yaitu: *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan memberikan respons yang cepat dan membantu menyelesaikan kebutuhan mahasiswa. *Assurance* (Jaminan Pelayanan), yaitu kompetensi, profesionalitas, dan kemampuan memberikan rasa percaya kepada mahasiswa. *Empathy* (Kepedulian), yaitu perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa. *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu kualitas sarana dan prasarana pendukung layanan. *Accessibility* (Aksesibilitas), yaitu kemudahan mahasiswa memperoleh informasi dan layanan. *Facilities* (Fasilitas), yaitu ketersediaan fasilitas pendukung kegiatan pembelajaran. Internet, yaitu kualitas layanan jaringan internet untuk mendukung kegiatan akademik.

BAB 2

METODE PELAKSANAAN SURVEI

Responden Survei

Survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2025/2026 melibatkan responden sebanyak 60 mahasiswa. Responden memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan akademik, administrasi, fasilitas, serta dukungan pembelajaran yang tersedia.

Instrumen Pengukuran

Instrumen survei menggunakan skala Likert sebagai berikut:

Skor	Keterangan
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Kurang Puas
1	Tidak Puas

Nilai setiap indikator dihitung berdasarkan rata-rata jawaban responden dan dikonversi menjadi Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM). Kategori penilaian:

Rentang IKM	Kategori
81,26 - 100,00	Sangat Baik
62,51 - 81,25	Baik
43,76 - 62,50	Kurang Baik
25,00 - 43,75	Tidak Baik

BAB 3

HASIL ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2025/2026

Berdasarkan hasil pengolahan data survei, diperoleh hasil sebagai berikut:

Indikator	Nilai Rata-rata	IKM	Kategori
<i>Reliability</i>	3,603	90,09	Sangat Baik
<i>Empathy</i>	3,690	92,24	Sangat Baik
<i>Assurance</i>	3,621	90,52	Sangat Baik
<i>Accessibility</i>	3,621	90,52	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>	3,632	90,79	Sangat Baik
<i>Tangible</i>	3,589	89,73	Sangat Baik
<i>Internet</i>	3,362	84,05	Sangat Baik
<i>Facilities</i>	3,070	76,75	Baik

Nilai rata-rata keseluruhan kepuasan mahasiswa tahun akademik 2025/2026 adalah skor rata-rata yaitu 3,518, Indeks Kepuasan Mahasiswa yaitu 87,96, dan kategori sangat baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas layanan. Dibandingkan periode sebelumnya, nilai kepuasan mengalami peningkatan yang menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan.

BAB 4

ANALISIS SETIAP INDIKATOR KEPUASAN

***Empathy* (Kepedulian)**

Nilai indikator *empathy*:

Komponen	Nilai
Rata-rata skor	3,690
IKM	92,24
Kategori	Sangat Baik

Empathy menjadi indikator dengan nilai tertinggi pada tahun akademik 2025/2026. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan perhatian dan kepedulian yang baik dari pengelola layanan. Aspek yang tercermin dalam indikator ini meliputi: kemudahan mahasiswa dalam menyampaikan kebutuhan; perhatian terhadap permasalahan mahasiswa; sikap pelayanan yang ramah dan terbuka; dukungan dalam proses akademik; tingginya nilai *empathy* menunjukkan bahwa hubungan komunikasi antara mahasiswa dan pengelola layanan telah berjalan secara positif.

***Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Nilai indikator *responsiveness*:

Komponen	Nilai
Rata-rata skor	3,632
IKM	90,79
Kategori	Sangat Baik

Indikator *responsiveness* mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan telah mampu memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal yang mendukung capaian ini antara lain: kecepatan memberikan informasi; kemudahan memperoleh bantuan; kemampuan menyelesaikan permasalahan

mahasiswa. Peningkatan aspek *responsiveness* menunjukkan adanya perbaikan dalam efektivitas pelayanan.

Assurance (Jaminan Pelayanan)

Nilai indikator *assurance*:

Komponen	Nilai
Rata-rata skor	3,621
IKM	90,52
Kategori	Sangat Baik

Mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek *assurance*. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki kepercayaan terhadap kompetensi dan profesionalitas penyelenggara layanan. Aspek yang mendukung: kompetensi dosen; profesionalitas tenaga kependidikan; kejelasan prosedur akademik; kepastian pelayanan.

Accessibility (Aksesibilitas)

Nilai indikator *accessibility*:

Komponen	Nilai
Rata-rata skor	3,621
IKM	90,52
Kategori	Sangat Baik

Aksesibilitas memperoleh kategori sangat baik. Mahasiswa menilai bahwa layanan akademik dan informasi dapat diperoleh dengan mudah. Hal yang perlu dipertahankan: ketersediaan informasi akademik; kemudahan komunikasi; akses terhadap layanan administrasi.

Reliability (Keandalan)

Nilai indikator *reliability*:

Komponen	Nilai
Rata-rata skor	3,603
IKM	90,09
Kategori	Sangat Baik

Reliability menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah berjalan secara konsisten. Mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap: ketepatan pelayanan; kejelasan prosedur; konsistensi pelaksanaan akademik.

Tangible (Bukti Fisik)

Nilai indikator *tangible*:

Komponen	Nilai
Rata-rata skor	3,589
IKM	89,73
Kategori	Sangat Baik

Aspek *tangible* menunjukkan kondisi fasilitas fisik yang mendukung proses pelayanan. Mahasiswa menilai bahwa lingkungan pelayanan telah mendukung kegiatan akademik. Namun, evaluasi sarana tetap perlu dilakukan secara berkala agar fasilitas sesuai dengan perkembangan kebutuhan mahasiswa.

Internet

Nilai indikator internet:

Komponen	Nilai
Rata-rata skor	3,362
IKM	84,05
Kategori	Sangat Baik

Indikator internet mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan kualitas layanan jaringan. Meskipun demikian, penguatan infrastruktur digital tetap diperlukan melalui: peningkatan stabilitas jaringan; perluasan cakupan akses; *monitoring* kualitas internet secara berkala.

***Facilities* (Fasilitas)**

Nilai indikator *facilities*:

Komponen	Nilai
Rata-rata skor	3,070
IKM	76,75
Kategori	Baik

Facilities menjadi indikator dengan nilai terendah pada tahun akademik 2025/2026. Walaupun masih berada pada kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian.

Beberapa rekomendasi peningkatan: evaluasi kondisi ruang pembelajaran; peningkatan fasilitas pendukung mahasiswa; pemeliharaan sarana secara rutin; penyediaan fasilitas yang mendukung pembelajaran modern.

BAB 5
PEMERINGKATAN INDIKATOR KEPUASAN MAHASISWA TAHUN
2025/2026

Pemeringkatan indikator kepuasan mahasiswa dilakukan untuk mengidentifikasi secara komparatif tingkat kekuatan dan kelemahan masing-masing dimensi pelayanan. Dengan mengetahui urutan capaian tertinggi hingga terendah, program studi dapat menentukan prioritas strategis dalam pengambilan keputusan. Pemeringkatan ini didasarkan pada nilai rata-rata skor setiap indikator, di mana indikator dengan skor tertinggi mencerminkan aspek pelayanan yang paling memuaskan, sedangkan indikator dengan skor terendah menjadi area yang memerlukan intervensi perbaikan segera.

Peringkat	Indikator	Nilai
1	<i>Empathy</i>	3,690
2	<i>Responsiveness</i>	3,632
3	<i>Assurance</i>	3,621
4	<i>Accessibility</i>	3,621
5	<i>Reliability</i>	3,603
6	<i>Tangible</i>	3,589
7	Internet	3,362
8	<i>Facilities</i>	3,070

Berdasarkan tabel pemeringkatan di atas, terlihat bahwa indikator *Empathy* (Kepedulian) menduduki peringkat pertama dengan nilai 3,690. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa sangat merasakan perhatian, keramahan, dan dukungan emosional dari pengelola layanan, sehingga aspek ini menjadi keunggulan utama program studi. Pada kelompok peringkat menengah atas, indikator *Responsiveness* (3,632), *Assurance* (3,621), *Accessibility* (3,621), *Reliability* (3,603), dan *Tangible* (3,589) memiliki selisih nilai yang sangat tipis, yang menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut berjalan secara konsisten dan saling menguatkan dalam mendukung pengalaman akademik mahasiswa.

Sementara itu, dua indikator dengan capaian terendah adalah *Internet* (3,362) dan *Facilities* (3,070). Meskipun *Internet* masih berada dalam kategori "Sangat Baik", nilainya tertinggal cukup jauh dari indikator utama lainnya, sehingga perlu mendapat perhatian khusus dalam hal stabilitas dan cakupan jaringan. Yang paling kritis adalah indikator *Facilities* yang menjadi satu-satunya indikator dengan kategori "Baik" (bukan "Sangat Baik") dan menempati posisi buncit. Kesenjangan nilai antara peringkat pertama (*Empathy*: 3,690) dan peringkat terakhir (*Facilities*: 3,070) mencapai 0,620 poin, yang menegaskan bahwa peningkatan sarana dan prasarana fisik harus menjadi agenda prioritas utama dalam kebijakan peningkatan mutu layanan ke depan.

BAB 6

EVALUASI HASIL SURVEI

Aspek dengan Kinerja Terbaik

Berdasarkan hasil survei tahun akademik 2025/2026, aspek dengan capaian tertinggi adalah:

1. Empathy

Menunjukkan bahwa mahasiswa merasa mendapatkan perhatian dan pelayanan yang baik.

2. Responsiveness

Menunjukkan peningkatan kemampuan layanan dalam memberikan respons terhadap kebutuhan mahasiswa.

3. Assurance dan Accessibility

Menunjukkan bahwa pelayanan telah memiliki tingkat profesionalitas dan kemudahan akses yang baik.

Aspek Prioritas Perbaikan

1. Facilities

Facilities menjadi aspek prioritas karena memperoleh nilai paling rendah. Rencana peningkatan: melakukan evaluasi kebutuhan fasilitas; meningkatkan kenyamanan ruang pembelajaran; mengembangkan fasilitas pendukung kegiatan mahasiswa.

2. Internet

Meskipun memperoleh kategori sangat baik, peningkatan kualitas internet tetap diperlukan untuk mendukung pembelajaran digital.

BAB 7

RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai laporan evaluasi, melainkan harus ditindaklanjuti melalui perencanaan strategis yang terukur dan berkelanjutan. Rencana tindak lanjut ini disusun berdasarkan prinsip *continuous improvement* dengan mempertimbangkan dua hal utama, yaitu: (1) aspek yang masih memiliki nilai rendah sebagai prioritas perbaikan, dan (2) aspek yang telah baik untuk tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan standarnya. Seluruh rencana perbaikan yang dipaparkan pada tabel berikut diharapkan dapat menjadi panduan operasional bagi pimpinan program studi, dosen, dan tenaga kependidikan dalam periode mendatang.

Permasalahan	Rencana Perbaikan
Nilai fasilitas masih rendah	Evaluasi dan peningkatan sarana prasarana
Kebutuhan pembelajaran digital meningkat	Penguatan infrastruktur teknologi
Standar pelayanan perlu dipertahankan	Monitoring kualitas layanan secara berkala
Kebutuhan mahasiswa berkembang	Pelaksanaan survei kepuasan secara rutin

Berdasarkan tabel rencana tindak lanjut di atas, program studi menetapkan empat fokus utama kebijakan. Pertama, menindaklanjuti rendahnya nilai fasilitas (*Facilities*), program studi akan segera melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi ruang perkuliahan, laboratorium, dan sarana pendukung lainnya. Rencana ini akan diwujudkan melalui pengajuan usulan perbaikan fisik, penambahan kapasitas ruang, serta pemeliharaan rutin agar lingkungan belajar lebih nyaman dan kondusif.

Kedua, untuk merespons meningkatnya kebutuhan pembelajaran digital, program studi berkomitmen untuk memperkuat infrastruktur teknologi, khususnya dengan meningkatkan kualitas dan stabilitas jaringan internet di lingkungan kampus. Hal ini mencakup koordinasi dengan unit pengelola TIK fakultas/universitas untuk penambahan *bandwidth* dan pemasangan *access point* di titik-titik strategis.

Ketiga, mengingat hampir seluruh indikator pelayanan berada pada kategori sangat baik, standar pelayanan yang telah dicapai harus dipertahankan melalui kegiatan *monitoring* berkala.

Evaluasi kinerja layanan akan dilakukan setiap semester untuk memastikan tidak terjadi penurunan kualitas. Keempat, seiring dengan dinamika kebutuhan mahasiswa yang terus berkembang, program studi akan menjadikan survei kepuasan sebagai agenda rutin tahunan. Dengan demikian, umpan balik mahasiswa dapat selalu diperbarui dan program perbaikan dapat disesuaikan secara responsif, sehingga siklus penjaminan mutu berjalan secara efektif dan berkesinambungan.

BAB 8

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2025/2026, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa sebesar 87,96 dengan kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan dibandingkan tahun akademik sebelumnya. Hampir seluruh indikator memperoleh kategori sangat baik, terutama pada aspek *empathy*, *responsiveness*, *assurance*, *accessibility*, *reliability*, dan *tangible*.

Indikator *empathy* memperoleh nilai tertinggi sebesar 92,24 yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan perhatian dan kepedulian yang baik dari pengelola layanan. Sementara itu, indikator *facilities* memperoleh nilai terendah sebesar 76,75 sehingga menjadi prioritas utama dalam program peningkatan mutu layanan berikutnya.

Secara keseluruhan, layanan akademik dan pendukung telah berjalan dengan baik. Upaya peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan terutama dalam pengembangan fasilitas dan infrastruktur pendukung agar kualitas layanan semakin sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.